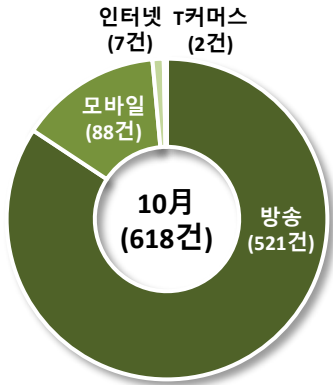


'22년 10월 시청자 의견 반영 결과 보고서

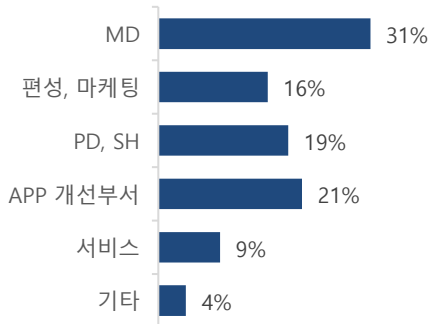
10월은 총 618건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며, 동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[10월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● 도착일 선택 서비스 확대



"주말에 집에 없는 데 택배 받는 날짜를 바꿀 수는 없을까요?"

"배송날짜를 선택해서 배송해주면 좋겠어요."

고객이 상품 도착날짜를 직접 선택할 수 있는 도착일 선택 서비스 확대

도착일 선택 안내

- 고객님께서 선택하신 날짜에 상품을 배송해드리는 서비스입니다. (GS전달배송 지역에 한하며, 일부상품은 제외됩니다)
- 도착일을 선택하지 않으면, 가장 빠른 날짜에 도착합니다.
- '한번에 여러 곳으로' 배송 주소를 선택하실 경우 도착일 선택이 불가능합니다.

수령장소를 선택해주세요.

75,910원 결제하기

도착일 선택

선택안함	2/13(월)	2/14(화)	2/15(수)
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2/16(목)	2/17(금)	2/18(토)
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		2/20(월)	<input type="radio"/>

날짜를 선택하지 않으면 2/11(토) 배송 예정입니다.

확인 **취소**

* 도착일을 선택하지 않을 경우 가장 빠른 날짜에 배송 해 드립니다.
* 주문폭주, 천재지변 및 물류/택배사 등의 불가피한 사정 발생 시 일부 배송이 지연될 수 있습니다.

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
1	2022-10-01	상품 구성/혜택 강화 제안	구성.혜택 좋은 순금방송 부탁드립니다~세트 구매하면 순금 목걸이 추가로 오는 그런 구성 좋았던 기억이 있습니다~
2	2022-10-01	상품사이즈 다양화 제안(의류)	안녕하세요, 매일 찾아서 보고 가끔 애용하는 고객입니다. 마음에 드는 옷이 있어 구입 하려고 해도 대부분 사이즈가 66이거나 66반 이라 구입 못하고 아쉬운 마음만... 77사이즈도 많이 올려 주시면 좋겠다는 생각에 글 남깁니다~
3	2022-10-03	배송서비스 개선 제안(프레시몰)	프레시몰 배달시 쇼핑백을 재사용할 수 있도록 수거해 가시면 좋을 것 같습니다. 그냥 버리게 되면 아깝기도 하고...환경적으로도 좋을 것 같다는 생각입니다.
4	2022-10-04	약관 고객동의 프로세스 개선 제안	GS샵의 정보제공으로 신한라이프 가입권유 광고 전화가 와서 불편함을 겪고 있습니다. GS샵만 탈퇴를 하려고 하니 GS그룹으로 가입이 적용되어서 GS샵만 탈퇴가 되지 않게 되어있네요. GS샵 이용을 목적으로 개인정보제공에 동의를 하였지 타사 광고 전화를 받도록 하여 소비자 불편을 겪는 시스템을 만들어 놨는지 약관도 문제가 있네요. 타사 광고 목적은 소비자 선택 사항이어야 하는데 약관이 자동 동의사항으로 되어있는 점 문제가 있습니다. 타사 광고전화 받고 싶지 않으니 차단 조치를 해주십시오.
5	2022-10-05	App사용성 개선 제안 (과거 주문상품)	구매했던 상품 조회가 너무 어렵네요. 가정에서 대량구매한 경우 1년에 한 번 또는 그 보다 더 긴 시간 지나서 구매할 수도 있는데 6개월이라고 한정 되어있고 그 6개월도 자동으로 설정 안되고 다 맞춰서 해야 하는 번거로움이 크네요. 타사이트인 네이버페이 구매내역을 좀 참고해 주셔서 더 발전하는 모습 보여주세요. 확인할 수 있는 기한도 좀 길면 좋겠습니다.
6	2022-10-07	상품정보 제공 개선 제안	안내장이 영어로만 되어있고 상세한 한국어 설명이 없고 제품 사진을 보고 시도하니 아무리 해도 휴대용 목 베개 바람 전혀 사용이 안됩니다. 한국인이 사용하게끔 설명서가 없이 배송만해서 많이 불편합니다 판매위주로 할 것이 아니라 미국 상품이면 제대로 사용설명서를 추가해서 넣어주셔야지요. 불량인 것 같아 기분이 안 좋습니다.
7	2022-10-11	이벤트/프로모션 강화 제안	LG이슈 시절부터 사용하던 고객입니다. 오랜 기간 사용했기에 정이 들어 GS샵에 애정 어린 한마디를 해주고 싶습니다. / 첫째 쿠폰은 100개 넘는데 막상 적용되는 건 하나도 없습니다. 이걸 마치 고객이 쇼핑회사에 우롱당하는 듯한 부정적 감정을 줍니다. 이 많은 쿠폰 중에 내가 쓸건 없구나.. 내가 휴대 당하는구나..하는 느낌. 둘째 GS는 방송을 통해 작심해서 할인하는 극소수 제품을 빼면 무조건 G마켓 옥션 쿠팡 보다 비쌉니다. 고물가 시대에 소비자는 가격에 민감합니다. 왜 GS에서 파는 물건은 무조건 비싸야 하나요? 적극적인 마케팅을 통해 고객에게 왜 먼저 다가가지 않나요? G마켓 옥션 쿠팡이 아닌 GS샵을 이용해야 하는 이유를 제시해 주세요.
8	2022-10-13	이벤트/프로모션 개선 제안	아무리 생각해 보아도 황당합니다. (GS상품권 오류 사안) 상품권 발행의 오류(상품권 번호를 입력하면 이미 타인이 사용한 상품권으로 안내됨)로 인해 우수고객인 제가 연휴인 10월 10일부터 10월 11일까지 증거사진 찍으며 맘 고생 하였습니다. 바쁜 와중에 직장에서 통화하느라 신경 쓰였는데 회사측으로부터 정식사과를 받지 못하여 기분이 상합니다. / 다른 고객들에게도 일어날 수 있는 상황이라 마케팅 차원에서라도 고객에게 이런 황당한 오류사안이 발생하면 안되고 혹시 발생한 경우라면 회사는 정식으로 사과를 해야만 한다고 생각합니다.
9	2022-10-19	방송 진행 관련 개선 제안	앱에서는 그다지 불편을 느끼지 않고 TV 방송에서 잦은 불편감에 채널을 돌리게 됩니다..쇼핑 호스트들의 유래 없는 단어 사용이 상품에 대한 신뢰감마저 떨어뜨려서 구매력을 잃게 해요..제품에 대한 반듯한 정보력도 없이 장삿속으로 판매한다는 느낌이 커지면서 기대감도 떨어지죠.. 요즘 특이하게도 각 매체의 쇼핑 호스트들의 멘트가 유사한데 좋은 걸 따라하면 다행이지만 그릇된 걸 모방하는 건 노력을 안 한다는 게 아닌가 싶네요..ㅠㅠ 홈쇼핑은 판매가 주 목적이라 해도 방송을 접하는 모두에게 두루 좋은 영향력을 전했으면 하는 바람을 전합니다..
10	2022-10-20	App사용성 개선 제안 (주문상품)	주문배송사항을 마이쇼핑에 들어가지 않더라도 바로 볼 수 있도록 해달라고 하심.하다못해 소형쇼핑몰에서도 바로 확인할수있도록 주문배송아이콘을 밖으로 빼달라고 하심.

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	시청자의견
11	2022-10-21	교환/환불 프로세스 개선 제안	GS를 많이 이용하고 있습니다. 택배 기간이 다른 곳보다 오래 걸려도 믿고 구매하고 있는 소비자입니다. 그런데 물품 받는 날짜 다되어서 연락도 없이 품질이라 취소 처리되고 받는 날짜 다 돼서 연락도 없이 지연되고 미리 연락주시고 미리 문자라도 주시고 하면 다른 대체상품 주문이라도 할 텐데 날짜 다 돼서 이런 상황이 오니 부랴부랴 매장가서 사게 되고 이중으로 돈 들어가고~ 한두 번이 아니네요~
12	2022-10-21	이벤트/프로모션 강화 제안(리얼멤버십)	정말 여기만 구매하는 고객인데 VVIP한테 오히려 혜택 적립금이라든지 할인쿠폰을 더 챙겨 주셔야 계속 이 사이트 이용할 것 같은데 등급 낮은 고객한테만 이벤트를 많이 하네요. 저 같은 고객 놓치지 않으려면 오히려 더 챙겨야 하는 것 아닌가 하는 마음이 참 아쉽네요. GS만 쓰는데 서운한 마음에 다른 사이트로 자주 눈을 돌리려 하는 단계라 글 올려봅니다.
13	2022-10-23	배송서비스 개선 제안	비닐포장이 너무 커서 냉동실 자리 차지를 너무 많이 함. 비닐 사이즈 좀 줄여주면 좋겠음 사고 싶어도 쟁여 둘 자리가 없어 못삼..환경보호도 되고 자원도 절약되니까 개선해주면 좋겠음
14	2022-10-24	고객센터 서비스 개선 제안	오늘 배송문제로 상담원과 통화를 하였습니다. 미발송 된 상품에 관해 문의를 드렸으나 품질도 미 발송 됐다는 안내를 받았습니다. 상담사는 본인의 잘못도 없는데 "죄송하다는." 말을 거듭 사과를 하였습니다. 상담사님의 말씀상의 문제가 아니오라 콜센터 전반적으로 직원과 고객과 통화 시 과하게 사과하거나 미안하게 보이게 말하는 뉘앙스를 줄이고 자신 있는 멘트 사용을 하여 자연스럽습니다. 그래야 상담사도 당당하게 일을 하며 오래 근무할 수 있습니다. 상담사의 잘못 없을 경우 저자세 대화 강요를 하지 않는 GS가 됐으면 합니다. 이 부분을 개선하여 주세요.
15	2022-10-26	이벤트/프로모션 관련 안내 강화 제안	안녕하세요. 질문 두 가지 드립니다. 첫 번째. 9월 20일부터 11월 4일까지 매주 금요일 오후 9시 40분에 진행되는 도전!쇼퍼모델 시청은 도대체 어디에서 하는 건가요? TV GS 홈쇼핑인가요? 모바일 GS SHOP APP인가요? 유튜브 GS SHOP 채널인가요? 정확하게 알려주세요. 두 번째. 샤피라이브 이벤트 중 스페셜 미션에서 10월 15일 오후 10시 10분 GS SHOP APP에서 22FW 패션쇼케이스 시청하기 는 도대체 어디에서 보는 건가요? 1대1 상담을 해보니 샤피라이브에서 보라고 하는데, 샤피라이브는 쇼호스트가 물건을 판매하는 방송인데요?
16	2022-10-26	교환/환불 프로세스 개선 제안	매번 느끼는데 GS SHOP은 앱으로 상품주문은 잘 되는데 반품만 누르면 고객님께 불편 드려 죄송하다고 나오고 계속 이러면 고객센터에 연락하라고 나오네요.아침 일찍 출근하고 저녁 늦게 퇴근하는데 출근지하철에서 반품하려니 또 이렇게 나오네요.제 폰이 이상한가요? 최근에 구매한 베이지색 풀럼 반품 요청합니다.앱 확인해 보시고 조치 부탁드립니다.여기서 반품진행이 안되면 앱으로 할 테니 앱 조치 부탁드립니다.
17	2022-10-27	이벤트/프로모션 강화 제안(깜짝쿠폰)	깜짝 쿠폰 증정했을때 굳이 적용상품에 국한하지 말고 재고품처리용 하지 말고 다양한 선택권을 주세요 지금은 어디든 아울렛이 있어서 그 정도 쿠폰액수는 흔하디 흔한데요.
18	2022-10-29	이벤트/프로모션 강화 제안(롤렛이벤트)	롤렛 이벤트를 거의 매일 하는 사랑입니다. 이제까지 한번도 당첨되지 않았어요. 그래도 큰 홈쇼핑이고 상품을 자주 구입하고 있는데 이 이벤트는 사기성이 농후하다고 생각합니다. 처음부터 롤렛 포인트를 주지 않게 설정되었다는 생각이 들어요. 그럴 거면 뭐 하러 이런 이벤트를 하는지 모르겠네요. 정말 실망입니다.
19	2022-10-18	App사용성 개선 제안(상품 상세보기)	핸드폰으로 더컬렉션이나 쇼미더렌드등을 들어가 상품을 보면서 또 다른 상품을 보려고 '뒤로가기'를 하면 자꾸만 처음 페이지 밖으로 나가져서 다시 들어가보기를 반복해야 합니다. 예를 들어 더컬렉션 '상품보러가기' 눌러서 상품을 보고 밑에 있는 다른 상품을 보려고 전상품에서 나오면 처음 더컬렉션 화면으로 나옵니다. 그러면 다시 '상품보러가기'를 반복하는데 제 핸드폰이 잘못됐나 싶어 다른 핸드폰으로 해 봐도 똑같아요. 그리고 리뷰도 들어가지지 않는 상품도 있고요. 최근방송한 리뷰도 안 들어가져요 다른 핸드폰으로 해도 같아요 개선 좀 해주세요. 상품보기 넘 힘듭니다.
20	2022-10-27	이벤트/프로모션 강화 제안(PC)	앱에서만 이벤트 하는 거 화납니다 작은 화면에서 보는 거 답답하거든요 피씨나 노트북으로 속 시원하게 볼 수 있도록 모바일과 똑같이 이벤트 적용해주시면 고맙겠습니다 50~60대들은 작은 화면 보기 싫어서 구매심리가 사라집니다. 물건에 대한 자세한정보를 알아볼 엄두가 안나서요.